LES DOSSIERS DE CENTRE INFFO 1er JUILLET 2015

# LES DOSSIERS
## DE CENTRE INFFO

**AVEC UNE ANALYSE EXCLUSIVE DES DÉMARCHES QUALITÉ**



# LA RÉFORME À L'HEURE DE LA QUALITÉ

Favoriser l'amélioration et la promotion des démarches de certification qualité. Tel est le leitmotiv du décret d'application de la loi du 5 mars 2014 relatif à la qualité.

Dans un dossier spécial, Centre Inffo présente l'intégralité du texte réglementaire et une sélection d'articles du Quotidien de la formation et d'Inffo formation, les publications presse de notre association.

Accompagné d'un éclairage de Jean-Philippe Cépède, directeur du pôle juridique-observatoire de Centre Inffo, et d'une analyse de Françoise Gérard, directrice des partenariats et de la production de Centre Inffo, notre hors-série exceptionnel cerne les enjeux d'un texte capital, à l'aune de la réforme de la formation en cours d'application.

Julien Nizri
Directeur général de Centre Inffo

Edito

# DÉCRET N° 2015-790 DU 30 JUIN 2015 RELATIF À LA QUALITÉ DES ACTIONS DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE
*NOR: ETSD1506316D*

### Publics concernés

Les organismes collecteurs paritaires agréés mentionnés à l'article L6332-1, les organismes paritaires agréés mentionnés à l'article L6333-1, l'État, les régions, Pôle emploi et l'institution mentionnée à l'article L5214-1.

### Objet

Détermination des critères permettant de s'assurer de la qualité des actions de formation.

### Entrée en vigueur

Les dispositions du décret entrent en vigueur le lendemain de sa publication, à l'exception des dispositions du I de l'article 1er qui entrent en vigueur le 1er janvier 2017.

### Notice

Ce décret a pour objet de préciser les critères que doivent prendre en compte les organismes collecteurs paritaires agréés (Opca) mentionnés à l'article L6332-1, les organismes paritaires agréés pour la prise en charge du congé individuel de formation (Opacif) mentionnés à l'article L6333-1, l'État, les régions, Pôle emploi et l'institution mentionnée à l'article L5214-1 lorsqu'ils financent une action de formation professionnelle continue, afin de s'assurer de la qualité de cette action.

Il précise notamment le rôle du Cnefop dans l'amélioration des démarches de certification de la qualité et prévoit que les organismes financeurs de formation doivent mettre à disposition des organismes de formation, des entreprises et du public, des informations relatives aux outils, méthodologies et indicateurs permettant de faciliter l'appréciation de la qualité des formations dispensées.

### Références

Le présent décret est pris pour l'application de l'article 8 de la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale. Les dispositions du Code du travail modifiées par le présent décret peuvent être consultées sur le site Légifrance.

Le Premier ministre,
Sur le rapport du ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social,
Vu le Code du travail, notamment ses articles L6316-1 et L6332-6 ;
Vu l'avis du Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles en date du 10 février 2015 ;
Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 7 mai 2015 ;
Le Conseil d'État (section sociale) entendu,
Décrète :

## Article 1

**I. -** Le titre Ier du livre III de la sixième partie du Code du travail est complété par un chapitre VI ainsi rédigé :

**« Chapitre VI -** Qualité des actions de la formation professionnelle continue

**Art. R6316-1. -** Les critères mentionnés à l'article L6316-1 sont :

1° L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;
2° L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;
3° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;
4° La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;
5° Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;
6° La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Les organismes financeurs s'assurent en outre du respect des dispositions des articles L6352-3 à L6352-5, L6353-1, L6353-8 et L6353-9.

**Art. R6316-2. -** Les organismes financeurs mentionnés à l'article L6316-1 inscrivent sur un catalogue de référence les prestataires de formation qui remplissent les conditions définies à l'article R6316-1 :
1° Soit dans le cadre de leurs procédures internes d'évaluation ;
2° Soit par la vérification que le prestataire bénéficie d'une certification ou d'un label au sens de l'article R6316-3.

Ce catalogue est mis à la disposition du public par chacun de ces organismes.

**Art. R6316-3. -** Les certifications ou labels dont les exigences sont conformes aux critères mentionnés à l'article R6316-1 sont inscrits sur une liste établie par le Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle selon des modalités qu'il détermine.

Cette liste est mise à la disposition du public.

**Art. R6316-4. -** Les organismes financeurs mentionnés à l'article L6316-1 veillent à l'adéquation financière des prestations achetées aux besoins de formation, à l'ingénierie pédagogique déployée par le prestataire, à l'innovation des moyens mobilisés et aux tarifs pratiqués dans des conditions d'exploitation comparables pour des prestations analogues.

**Art. R6316-5. -** Les organismes financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1 mettent à disposition des organismes de formation, des entreprises et du public, selon des modalités qu'ils déterminent, des informations relatives aux outils, méthodologies et indicateurs permettant de faciliter l'appréciation de la qualité des formations dispensées. »

**II. -** L'article R6123-1-3 du code du travail est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Il favorise l'amélioration et la promotion des démarches de certification qualité, notamment sur la base du rapport mentionné à l'alinéa précédent. »

## Article 2

La sous-section 3 de la section 1 du chapitre II du titre III du livre III de la sixième partie du code du travail est ainsi modifiée :

1° A l'article R6332-24, après les mots : « un employeur » sont insérés les mots : « ou un prestataire de formation » ;

2° A l'article R6332-25, les mots : « l'assiduité du stagiaire des stagiaires » sont remplacés par les mots : « l'assiduité du stagiaire » ;

3° Après l'article R6332-26, il est inséré un article R6332-26-1 ainsi rédigé :
**« Art. R6332-26-1. -** Pour remplir leurs missions prévues respectivement au 4° de l'article L6332-1-1 et au 5° de l'article L6333-3, les organismes paritaires agréés concernés s'assurent de l'exécution des formations dans le cadre d'un contrôle de service fait selon des modalités qu'ils déterminent.
En cas d'anomalie constatée dans l'exécution d'une action, l'organisme paritaire sollicite auprès de l'employeur ou du prestataire de formation tout document complémentaire à ceux mentionnés aux articles R6332-25 et R6332-26 pour s'assurer de la réalité de l'action qu'il finance et de sa conformité aux dispositions légales, réglementaires et conventionnelles.
Le défaut de justification constitue, après que l'employeur ou l'organisme de formation a été appelé à s'expliquer, un motif de refus de prise en charge ou de non-paiement des frais de formation au sens des articles R6332-24 et R6332-25. Ces organismes paritaires effectuent tout signalement utile et étayé auprès des services de l'État chargés du contrôle de la formation professionnelle. ; »

4° La première phrase du second alinéa de l'article R6332-31 est remplacée par deux phrases ainsi rédigées :
« L'état est accompagné d'une note présentant les principales orientations de l'activité de l'organisme et d'un document, élaboré par l'organisme, concernant l'évolution des charges et l'organisation du contrôle interne. Le commissaire aux comptes présente, dans un rapport, ses observations sur ce dernier document. »

## Article 3

A l'article R6333-8 du code du travail, après les mots : « Les dispositions prévues par les articles R6332-18 à R6332-22 » sont insérés les mots : « et R6332-38 à R6332-42 ».

## Article 4

Les dispositions prévues au I de l'article 1er du présent décret entrent en vigueur le 1er janvier 2017.

## Article 5

Le ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social est chargé de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 30 juin 2015.
Manuel Valls
Par le Premier ministre :
Le ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle
et du Dialogue social,
François Rebsamen

*L'événement*

# DÉCRET D'APPLICATION DE LA RÉFORME

# L'HEURE DE LA RÉVOLUTION "QUALITÉ"

À l'heure où nous mettions sous presse, le décret "qualité" n'était pas encore paru, mais restait annoncé comme imminent. Un texte très attendu, depuis janvier, par les acteurs de la formation, Opca et organismes de formation.

**Célia Coste**



© Pressmaster

***L'IMAGE***

Sera évaluée la cohérence des moyens pédagogiques et techniques mobilisés, au regard de la charge induite par la commande, de l'objectif, de la qualification ou de la certification visés, du public et de la durée de l'action.

La loi du 5 mars a prévu de confier une nouvelle mission aux financeurs de la formation professionnelle (Opca, Régions, Pôle emploi, etc.) : celle de s'assurer de la capacité des prestataires de formation à dispenser une formation de qualité.

Cette idée, introduite lors de l'examen du texte au Sénat, a trouvé son parachèvement en commission mixte paritaire. Si l'amendement de la sénatrice Chantal Jouanno, rejeté par la Haute Assemblée, allait beaucoup plus loin, prévoyant la labellisation préalable de tout organisme, le législateur a souhaité conserver cette notion de qualité pour contribuer à la professionnalisation des financeurs qui achètent de la formation.

Le texte précise que les acheteurs *"concourent au développement de la professionnalisation de l'acte d'achat conclu en matière de formation professionnelle continue par les entreprises et les personnes en mettant à disposition de celles-ci, ainsi que des organismes de formation, des informations relatives aux outils, méthodologies et indicateurs permettant de faciliter l'appréciation de la qualité des formations dispensées"*[1].

*L'événement*



*La balle est dans le camp des financeurs, car ils ont des objectifs communs à construire"*

**Jean-Philippe Cépède**
directeur du pôle juridique-observatoire de Centre Inffo

© Centre Inffo

## Les critères

À présent, *"la balle est dans le camp des financeurs, car ils ont des objectifs communs à construire*, analyse Jean-Philippe Cépède, directeur du pôle juridique-observatoire de Centre Inffo. *C'est leur comportement qu'il va falloir regarder. Le décret appelle à la mise en place d'une veille commune sur cette thématique pour faciliter la co-construction de process"*.

Sur cette base, sept critères avaient été retenus initialement, renvoyant à la définition même de l'action en formation :

- le respect de dispositions légales telles que l'élaboration d'un règlement intérieur, d'un programme définissant les prérequis et les objectifs de l'action de formation, etc. ;
- la capacité à identifier des *"objectifs intelligibles"* et à adapter son offre au public formé ;
- la cohérence des moyens pédagogiques et techniques mobilisés au regard de la charge induite par la commande, de l'objectif, de la qualification ou de la certification visés, du public et de la durée de l'action ;
- la capacité à mettre en place un système de suivi et d'évaluation adapté, dès l'entrée en formation ;
- l'accessibilité à des *"informations transparentes"* (fonctionnement, délai d'accès à la formation, moyens pédagogiques, etc.) ;
- la qualité des titres, diplômes et certificats de qualification du personnel ;
- et le recueil et la prise en compte des appréciations rendues par les bénéficiaires sur les formations suivies[2].

## Labels, certifications et normes à définir

Ces critères seront appréciés selon une méthodologie définie par le Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles. *"Le texte responsabilise le Cnefop sur la question de la qualité"*, observe Jean-Philippe Cépède. Selon les termes du projet de décret, le Cnefop *"favorise l'amélioration et la promotion des démarches de certification qualité"*.

Autre tâche dévolue au Conseil national : celle d'établir une liste des labels, certifications et normes pour les prestataires de formation, par laquelle les critères énoncés seront réputés satisfaits. Cette liste devra être rendue publique au plus tard le 1er janvier 2016, par arrêté du ministre en charge de la Formation professionnelle.



Les acheteurs devront établir une liste de référence des prestataires de formation mettant en œuvre des actions de qualité reconnues.

1. Extrait d'un article du projet de décret qualité.

2. Examiné en plénière du Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles, le projet de décret s'est vu enrichi du dernier critère à la demande de plusieurs organisations syndicales (notamment la CFDT).

Si cette disposition peut être perçue comme un encouragement de la part des pouvoirs publics à une logique de labellisation, Jean-Philippe Cépède rappelle que l'objectif initial réside dans le renforcement du contrôle qualité.

## La prise en compte du coût de la formation

Autre obligation des financeurs dans leur démarche qualité : la prise en compte du coût de la formation. Le texte précise que *"les organismes s'assurent de la cohérence du prix des prestations qu'ils achètent au regard de l'analyse de leurs besoins, de l'ingénierie déployée par le prestataire, de l'innovation des moyens mobilisés et des tarifs pratiqués dans des conditions d'exploitation comparables pour des prestations analogues"*. Soit la fameuse notion de juste prix.

Enfin, les acheteurs devront établir une liste de référence des prestataires de formation mettant en œuvre des actions de qualité reconnues, soit par une procédure interne d'évaluation, soit par le reconnaissance d'une certification ou d'un label. Cette liste devrait, elle aussi, voir le jour avant la fin de l'année. ●

# DÉMARCHES QUALITÉ
## EN FORMATION PROFESSIONNELLE
## ET CERTIFICATIONS
## DES PRESTATAIRES DE FORMATION

*Extrait du document de Centre Inffo de juin 2015*




## Qu'est-ce qu'une démarche-qualité en formation ?

**Toute démarche-qualité en formation repose sur deux éléments clés :**

- **la formalisation, au travers d'un référentiel-qualité,** des engagements du prestataire ou des exigences nécessaires pour délivrer cette prestation. Ce document caractérise soit :
  - un service ou un produit
  - le prestataire de formation :
    - . soit les compétences attendues de la personne qui délivre la prestation (en termes d'expérience, de qualification…) ;
    - . soit l'organisme de formation (en termes de moyens et d'organisation nécessaires pour fournir le service ou la prestation).

Selon la nature de la démarche-qualité, ce document de référence s'appelle référentiel, charte, cahier des charges, norme…

On distingue les « référentiels normatifs » (normes françaises NF, européennes CEN, internationales ISO) des référentiels privés (tous les autres).

Le périmètre de légitimité d'un référentiel-qualité (cf. schéma 2) dépend de son mode d'élaboration : ce document peut être rédigé par un seul prestataire de formation, par des pairs ou un groupement professionnel, par un ou plusieurs financeurs, par un groupe réunissant l'ensemble des parties prenantes (dont les pouvoirs publics et usagers). De même, sa représentativité géographique va de l'échelon local à l'échelon mondial en passant par le national.

- **la reconnaissance de la conformité** de l'application de ce référentiel-qualité ; elle est soit :
  - **déclarative** et dans ce cas n'engage que celui qui l'énonce (« je déclare respecter tel engagement, telle charte ou appliquer telle norme »). C'est le cas des démarches-qualité dont le référentiel présente des engagements de prestataires ou des recommandations/bonnes pratiques ;
  - **contrôlée et attestée formellement** par un tiers après une procédure d'audit (cf. page 11). Ce contrôle est systématique lorsque le référentiel-qualité pose des exigences.

NB : tous les référentiels-qualité ne donnent pas lieu à une reconnaissance délivrée par un tiers. En revanche, la reconnaissance de la démarche-qualité ne peut exister sans référentiel.

### Schéma 1 - Les 2 piliers des démarches qualité en formation

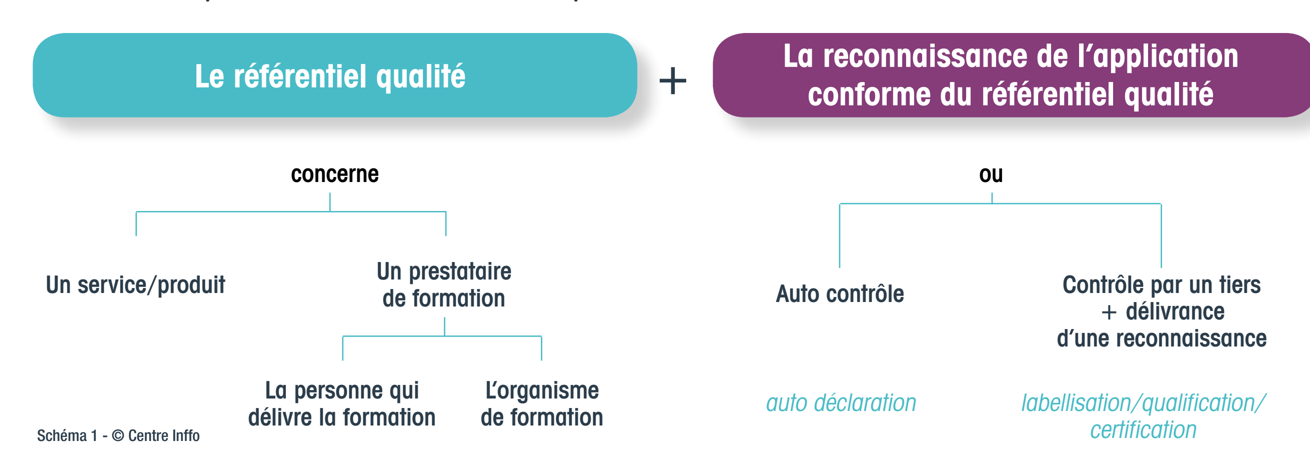
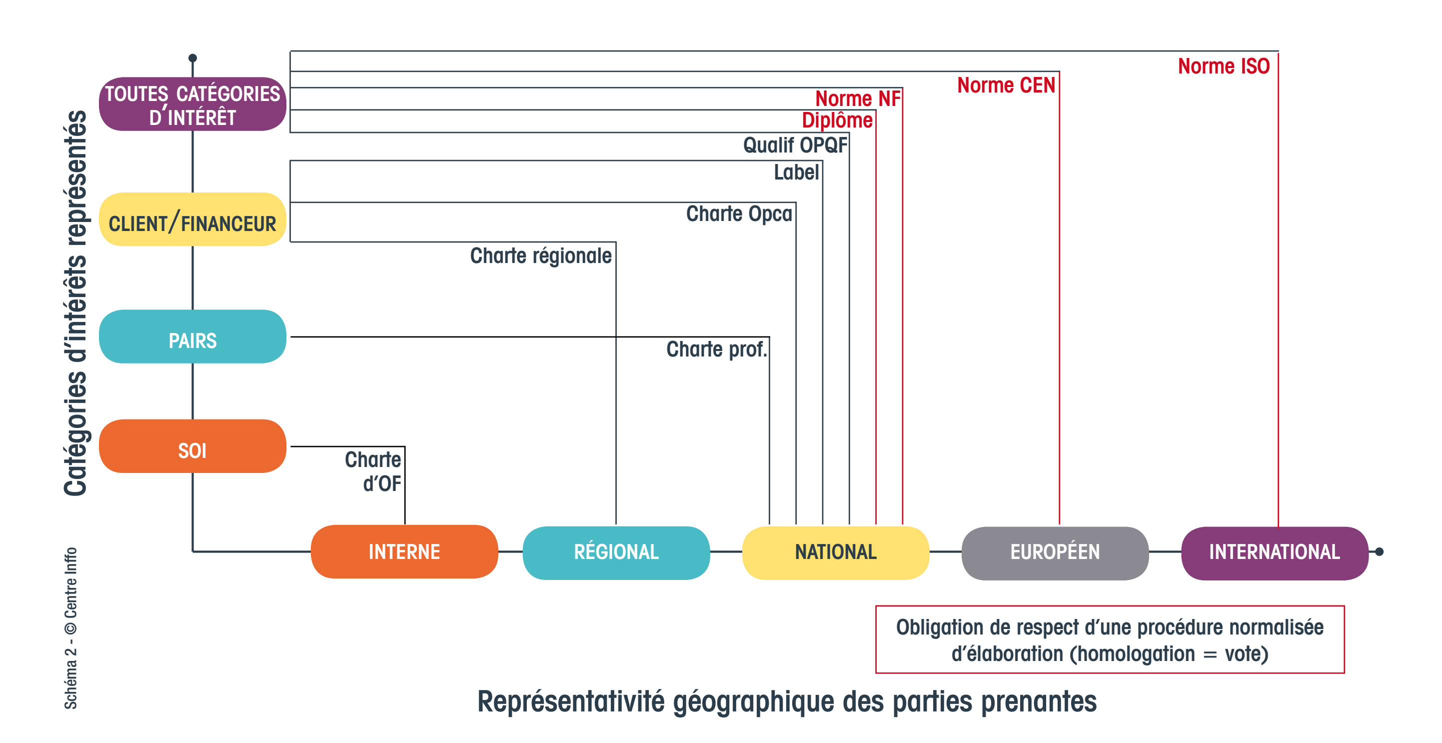


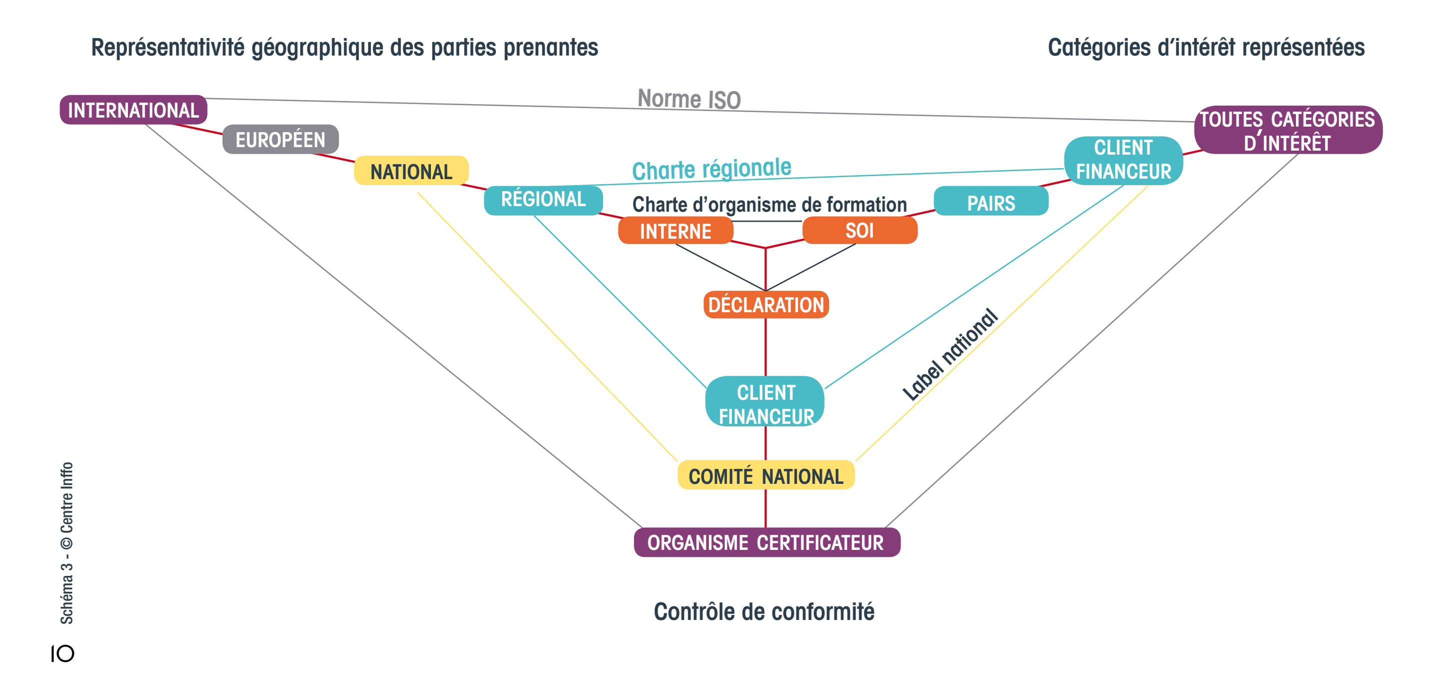

Schéma 1 - © Centre Inffo




## Schéma 2 - Périmètre de légitimité du référentiel




## Schéma 3 - Périmètre de reconnaissance d'une démarche qualité






# La certification des prestataires de formation

L'intérêt de répondre de façon satisfaisante aux exigences d'une démarche-qualité est renforcé par la possibilité de le faire reconnaître par l'ensemble du secteur professionnel. C'est l'objet de la certification (terme employé ici au sens générique) qui apporte la garantie d'un contrôle externe et donne une visibilité aux efforts déployés par le prestataire.

La certification des prestataires de formation ressort d'une démarche :

- volontaire de la part du prestataire de formation, qui souhaite démontrer son expertise et sollicite un organisme certificateur ou une instance de certification : c'est le cas des démarches qualité qui font l'objet de ce document ;
- réglementaire et obligatoire dans certains cas, afin d'obtenir la possibilité de délivrer des actions de formation dans des domaines « à risque » (santé, sécurité…) : par exemple l'enregistrement des organismes de formation pour le développement professionnel continu des professionnels de santé. Ces « agréments » ne sont pas davantage détaillés ici.

**Le principe de certification** consiste à

- **construire un référentiel de certification** qui définit des exigences contrôlables. Ce référentiel peut être construit *ex nihilo*, ou reprendre les exigences d'un seul référentiel-source, ou être élaboré à partir de plusieurs sources (référentiels normatifs + autres exigences par exemple). Selon le cas, ce référentiel définit des exigences relatives à un service, à une organisation, à un domaine de formation
- **faire contrôler par un tiers** (au travers d'audits sur sites ou sur dossiers) la **conformité du candidat aux exigences** posées par le référentiel de certification ; ce tiers transmet son rapport d'audit à l'organisme certificateur ou l'instance de certification ;
- **faire délivrer une attestation de conformité aux exigences** du référentiel par l'organisme certificateur ou l'instance de certification, après présentation d'un rapport d'audit satisfaisant.

Cette attestation a une validité limitée (souvent 3 ou 4 ans), ponctuée d'audits intermédiaires. Selon les cas, elle s'appelle label, certificat de qualification professionnelle, certification… Lorsqu'il s'agit de certifier des engagements de services ou de personnes, l'organisme certificateur doit être accrédité par le Cofrac (comité français d'accréditation).

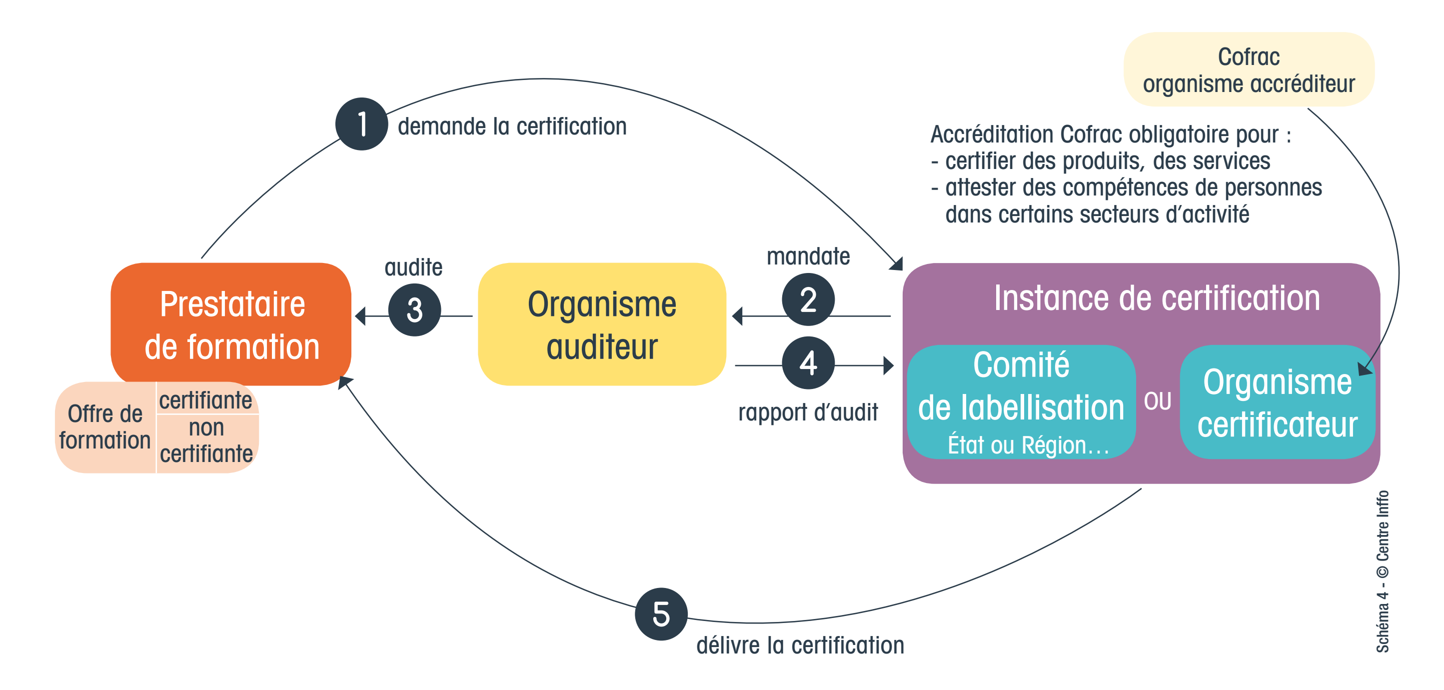
### Entrer dans une démarche qualité implique-t-il de se faire certifier ?

**NON**, si la préoccupation première du prestataire de formation est l'amélioration de sa professionnalisation sans nécessairement viser une reconnaissance externe : entrer dans une démarche de progrès, mieux dialoguer avec ses interlocuteurs, optimiser et rationaliser son activité, améliorer ses process…
Suivre les recommandations de référentiels et de normes-outils sera très utile à son activité pour réaliser une action de formation (norme NF X50-769), utiliser le vocabulaire pertinent de la formation (norme NF X50-750), décrire très précisément son offre de formation (norme NF X50-760), savoir quoi et comment évaluer (norme NF X50-768)…

**OUI**, si le prestataire souhaite délivrer sa prestation de formation dans un secteur réglementé (santé, sécurité…).




Schéma 4 - Processus de certification d'un prestataire de formation




## Que veut dire contrôle par première, seconde ou tierce partie ?

- **le contrôle dit de « première partie »** est un audit interne réalisé par le prestataire de formation engagé dans la démarche qualité. Il met en place une procédure pour contrôler la conformité du respect des exigences et critères du référentiel ;
- **le contrôle par « seconde partie »** est piloté par le client/financeur/commanditaire qui a posé ses exigences et critères et mandate des auditeurs externes auprès du candidat à la certification. Les auditeurs contrôlent la conformité du candidat aux exigences et critères du référentiel et transmettent leur rapport d'audit au client/financeur/commanditaire. Le certificat est délivré par un comité ad hoc (comité de labellisation, comité de financeurs…) ;
- **le contrôle par « tierce partie »** est réalisé sous la responsabilité d'un organisme certificateur sans lien avec le client/financeur/commanditaire. Des auditeurs externes contrôlent la conformité du candidat aux exigences et critères du référentiel et transmettent leur rapport d'audit à l'organisme certificateur. Ce dernier délivre au candidat la certification qui atteste de sa compétence technique dans le domaine considéré. Dans plusieurs cas, le Code de la consommation impose à l'organisme certificateur d'être accrédité par le Cofrac (comité français d'accréditation) : lorsqu'il s'agit d'attester de la compétence de personnes, de certifier un service ou un produit.




# Prestataire de formation : quelle certification choisir ?

Le choix d'une certification est stratégique pour le prestataire de formation, et il est souvent guidé par le marché. Les questions et points de vigilance suivants peuvent faciliter le choix d'une certification, à partir des besoins du prestataire (cf. tableau des certifications pages 14 et 15).

- **Par rapport aux formations dispensées, la réglementation** impose-t-elle une certification particulière (santé, sécurité, bâtiment…) ?

- **S'il cible un client en particulier, exige-t-il une certification spécifique ?**

  Cette mention figure souvent dans le cahier des charges de la demande de formation. Si le prestataire peut connaître la sensibilité ou les exigences de ses clients/commanditaires en la matière, il pourra s'engager dans cette démarche en sachant la valoriser.

A noter : les certifications créées par des financeurs/acheteurs ne seront reconnues qu'au sein de leur réseau et sur leur périmètre géographique. Un organisme délivrant des prestations de formation à plusieurs acheteurs ne se référant pas à la même certification devra ainsi candidater à ces différentes certifications.

- **Qui veut-il faire certifier : une personne ou un organisme ?**
  - La personne qui délivre la formation : il existe très peu de telles certification (ICPF & PSI, ou Certif LR pour les consultants formateurs réalisant plus de 50 000 euros de CA annuel et exerçant leur activité en Languedoc-Roussillon).
  - L'organisme : les autres certifications.

- **Veut-il faire certifier un service, un domaine de formation ?**

  Choisir une certification d'engagement de service.

- **Veut-il faire certifier son expertise d'organisation** en lien avec sa stratégie ou bien son aptitude à délivrer un service de formation en satisfaisant ses clients à un niveau de performance défini, observable et mesurable ? Choisir une certification de système de management de la qualité.

- **A-t-il besoin d'une reconnaissance internationale, nationale, régionale ?**
  - Reconnaissance internationale : les certifications ISO.
  - Reconnaissance nationale : la certification NF Service Formation, la qualification professionnelle OPQF, la certification IPCF & PSI, les certifications d'Opca-Opacif, les labels nationaux, les certifications réglementaires.
  - Reconnaissance régionale : les certifications portées par les conseils régionaux (souvent en partenariat avec d'autres financeurs).

- **Veut-il marquer son appartenance à un réseau ?**

  Les labels APP, Grétaplus, École de la 2e Chance, sont des marques identitaires qui garantissent aux clients une homogénéité de réponse sur l'ensemble du territoire. Il faut appartenir au réseau pour se faire labelliser.

- **Veut-il faire reconnaître son expertise et ses compétences dans un ou plusieurs domaines de formation spécifiques ?**

  La qualification professionnelle OPQF s'obtient sur 22 domaines de formation (dont chacun fait l'objet d'une demande), la certification ICPF & PSI également, ainsi que les labels « Français langue étrangères », « Français langue d'intégration ».



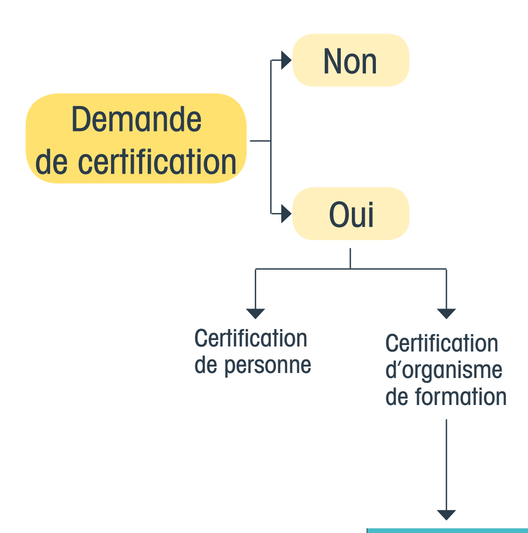

■ **Combien de temps faut-il pour obtenir la certification ?**

Plus l'organisme est habitué à décrire et formaliser des procédures, plus il entrera facilement dans la logique de la démarche de certifiucation. A titre d'exemple, compter entre 6 à 12 mois pour obtenir une certification de type ISO ou NF service Formation.

■ **Quel est le coût de l'accompagnement et de la certification ?**

Se renseigner auprès des organismes certificateurs et des instances de certification. Il peut être intéressant de se faire accompagner dans cette démarche et d'en prévoir le coût. Certains promoteurs de démarches qualité prévoient un accompagnement pour les candidats : les réseaux d'organismes, les conseils régionaux notamment et les Opca. Certains Opca financent une partie du coût de l'accompagnement.

## Prestataire de formation - Les critères de choix d'une certification




| Nature | Aire de reconnaissance | Objet de la certification |
|---|---|---|
| Obligatoire (réglementaire) | Nationale | • Domaines de santé<br>• Domaines de sécurité<br>• Autres |
| Expertises métiers (exigences techniques) | Internationale | • Système de management de la qualité |
| | | • Engagement de service |
| | Nationale | • Système de management de la qualité |
| | | • Engagement de service |
| Expertise métiers + exigences de financeurs (Opca/Opacif, entreprises, Conseils régionaux…) | Nationale | • Toutes formation |
| | | • Formations sectorielles (par financeurs…)<br>• Service de formation |
| | Régionale/territoriale | |

Schéma 5 - © Centre Inffo

# La qualité de la formation, un enjeu capital de la réforme




La qualité de la formation est une thématique qui concerne tous les acteurs, des donneurs d'ordre aux bénéficiaires, en passant bien sûr par les organismes et les formateurs. À ce titre, le décret d'application de la loi du 5 mars est particulièrement attendu. Que certifier, comment certifier ?

Cela n'a échappé à aucun observateur : contrairement aux précédentes lois sur la formation professionnelle, celle du 5 mars 2014 évoque clairement la question de la qualité et de l'évaluation des actions de formation. En effet, note Jean Wemaëre, président de la Fédération de la formation professionnelle (FFP), *"cette question était le parent pauvre des précédentes réformes de la formation. C'est la première fois que dans une loi sur la formation professionnelle ou dans les accords, le mot « qualité » est officiellement prononcé."*

### Un sujet majeur pour tous les acteurs

Il est demandé aux financeurs publics et paritaires (État, Pôle emploi, Régions et Opca) de s'assurer de la capacité de l'organisme de formation à réaliser une prestation de qualité. *"De toute façon, la qualité est un sujet majeur pour les acteurs de la formation, qu'ils soient prestataires, prescripteurs, financeurs ou bénéficiaires."* Pour le patron de l'organisation professionnelle représentative des organismes privés de formation, il est important de rappeler que, comme dans d'autres domaines, la qualité est, avant tout, *"la capacité d'un prestataire à répondre au besoin de son client et à sa satisfaction".*

### L'Office professionnel de qualification

Pour autant, ni les opérateurs, ni les prescripteurs, ni les financeurs n'ont attendu la loi pour s'occuper de la qualité de la formation. *"Les organismes de formation, et la profession en général, ont, depuis très longtemps, mis la qualité de l'offre au cœur de leur activité"*, indique Jean Wemaëre.



Sensibiliser davantage prescripteurs et financeurs sur l'importance de la qualité en formation



Lui-même, en 1994, a soutenu la création, à l'initiative du ministre du Travail d'alors, Jacques Barrot, de l'Office professionnel de qualification des organismes de formation (OPQF). *"La qualité est l'ADN de notre Fédération,* assure-t-il, *elle est inhérente à un meilleur professionnalisme et à une plus grande lisibilité de l'offre. C'est pourquoi nous tenions à mettre en place des outils d'évaluation de la qualité de l'offre."*

Du côté des Opca, le discours est similaire. *"L'évaluation et la qualité de l'offre de formation sont une préoccupation collective de l'ensemble des Opca. Même si les précisions restent à venir, cette mission a toujours été présente dans les Opca. Elle était administrative dans son approche. Avec la réforme, elle sera davantage efficiente"*, observe Yves Georgelin, délégué général du Forco (*voir ci-contre*).

### Les certifications

Aujourd'hui, le marché de la qualification est caractérisé par plusieurs certifications, dont les principales sont : Iso 9001 (système de management de la qualité de l'entreprise), Iso 29990 (services fournis par les prestataires de formation), NF Service Formation, et ISQ OPQF (qualification de l'organisme de formation dans un ou plusieurs domaines de formation), ICPF&PSI[1] (formateurs). À celles-ci, s'ajoutent les labels

suite p. 22

suite de la p. 20

propres, notamment, à des branches professionnelles.

*"Bien qu'ils soient complémentaires, tous ces modes de certification n'apportent pas les mêmes éclairages. En termes de lisibilité, il serait important, dans le cadre de la réforme, de donner plus d'éclairage sur ce qu'apporte chacune de ces démarches, qui sont avant tout volontaires. C'est un travail très important à faire"*, indique Claude Née, président de la Commission d'instruction de l'ISQ, l'organisme de qualification des entreprises de prestations de services intellectuels.




### Sensibiliser les donneurs d'ordre

*"Le fait que la qualité soit aujourd'hui mise en avant permettra de sensibiliser davantage l'ensemble des prescripteurs et les financeurs à l'importance de la qualité en formation. La formation étant désormais considérée comme un investissement, il est important que les donneurs d'ordre soient sensibles à la mesure de leur retour sur investissement. Ce ne sera plus aux seuls prestataires de le faire, mais aussi leurs clients, leurs prestataires, leurs mandataires, etc."*, se réjouit le président de la FFP.

### Qualité de l'organisme, de la formation ou du formateur ?

Mais, reste à savoir sur quoi portera la qualité. Sur l'organisme, les actions de formation, les formateurs ? Pour Christine Anceau, déléguée générale de l'ISQ, *"la qualité peut s'apprécier en trois niveaux : organisme de formation, action de formation, formateur. On peut s'imaginer que les rédacteurs du décret choisissent un de ces trois niveaux (actuellement, le Code du travail, dans son chapitre 6, parle de prestataire, et non d'action de formation). Si tel était le cas, cela supposerait que des organismes de formation fassent évaluer des milliers d'actions de formation. Si on veut se positionner au niveau du formateur, ce sera la certification individuelle"*.

### Ne pas se noyer dans une tâche immense

Selon François Galinou, président de l'Institut de certification de professionnels de la formation et de la prestation de service intellectuel (ICPF&PSI), qui certifie les professionnels personnes physiques, de la formation, du conseil, *"il serait fastidieux de certifier chacune des actions de formation d'un organisme qui en dispenserait plusieurs dizaines"*. Il serait donc *"raisonnable et pratique d'évaluer plutôt la qualité en se calant sur ce qui se fait dans l'enseignement supérieur et l'Éducation nationale, c'est-à-dire, en raisonnant diplôme plutôt que formation"*.

Bien qu'ils déclarent ne pas s'attendre à une révolution sur la qualité, les acteurs attendent avec impatience le décret prévu pour la fin de l'année. *"Si les personnes qui travaillent sur ce chantier décident de garder les systèmes de qualification existants, nous aurons un mouvement important vers la qualité. Aujourd'hui, quelque 1 200 organismes sont certifiés et entre 10 000 et 14 000 autres pourraient l'être"*, espère le président de l'ICPF&PSI.

### Une certification obligatoire ?

Même si, comme le note Christine Anceau, la plupart des opérateurs se demandent s'ils doivent se faire tous certifier. *"Les organismes de formation redoutent d'être obligés d'être certifiés, soit parce qu'ils se défient du regard extérieur, soit parce qu'ils estiment faire déjà assez pour la qualité. Et certains savent bien qu'ils ne sont pas parfaits en tous points."*

Il est vrai que ni le certificat, ni le label, ni la norme ne garantit le zéro défaut. *"Mais, c'est un gage de confiance, de sérieux et de sécurité pour le donneur d'ordre"*, insiste Jean Wemaëre.

### Attention à la multiplication des certifications

Pour le président de la FFP, *"il ne serait pas efficace de multiplier les outils d'évaluation de la qualité de l'offre. Actuellement, nous avons des outils permettant d'améliorer la qualité de la formation. Ce serait raisonnable de s'en tenir à ces outils et de développer leur reconnaissance"*. Et que chaque financeur ne définisse pas ses propres critères qualité.

*"Il ne faut pas que la Région définisse son label, Pôle emploi son cahier des charges qualité, l'Opca son propre référencement. Si un prestataire doit faire face à un grand nombre de labels, certifications, etc., il ne pourra s'y retrouver ni s'en sortir*, pointe Claude Née. *C'est une bonne chose que la loi se soit saisie de cette question et que le décret tant attendu précise les critères."*

### La lisibilité des normes

Comme ses collègues, le président de la Commission d'instruction de l'ISQ prône une meilleure lisibilité des normes. *"On pourrait imaginer un site qui recence l'ensemble des prestataires qualifiés afin de faciliter le choix pour les acheteurs de formation"*, précise Jean Wemaëre.

Le choix des prestataires va désormais se faire à partir des critères de qualification. *"Les acheteurs sont encouragés à choisir des organismes de formation labellisés ou certifiés. Comme dans tous les domaines, il est prudent de bien se renseigner et de recourir à un prestataire dont le sérieux est attesté par un outil de qualification. Ainsi, l'appartenance à un réseau de prestataires qualifiés constitue également un gage de sérieux"*, rappelle le président de la FFP. Qui encourage les prestataires à *"porter le discours sur la qualité dans leur communication auprès des publics"*.

**Knock Billy**

1. Institut de certification des professionnels de la formation professionnelle et de la prestation de service intellectuel.

# Comment "attester" les compétences des formateurs ?

**Lionel Soubeyran**, président du syndicat des consultants-formateurs indépendants (Sycfi) est revenu pour *L'Inffo* sur l'"amendement Jouanno"[1] : lors de l'examen du projet de loi portant réforme de la formation, la sénatrice UDI Chantal Jouanno avait évoqué les formations *"air guitar"* et l'organisation de *"courses en sac à patate"*. Rappelant ainsi le reportage diffusé en octobre 2013 dans le cadre de l'émission Cash Investigation[2].

Pour rappel, cet amendement (qui introduisait l'idée d'un agrément des formations dispensées en fonction de leur caractère diplômant ou qualifiant) a été retiré de la version définitive du texte, mais sans clore vraiment le débat.

Selon le président du Sycfi, le problème est mal posé : *"La qualité de la formation passe avant tout par la compétence des formateurs ! Il serait judicieux de mettre en place un système dans lequel les compétences des formateurs seraient attestées. Cette profession émergente est devenue un enjeu central dans la formation professionnelle. Non qu'il faille organiser un droit d'entrée aux professionnels, mais, pourquoi pas, développer la certification."*

Pour autant, le législateur a souhaité obliger les institutions à financer des formations de qualité, et introduit le critère de *"qualité du processus de certification"*. Ce qui laisse Lionel Soubeyran dubitatif : *"Il me semble compliqué de définir ce qui est une bonne et une mauvaise formation. La qualité ne pourra pas reposer sur des critères objectifs et c'est en cela que nous sommes assez inquiets."* Comment juger de la qualité des formations ? C'est une question qui reste aujourd'hui sans réponse. *"À l'heure actuelle, nous sommes dans le flou. Non seulement sur les critères, mais aussi sur les organes de contrôle de la qualité. Car les Direccte ne sont pas compétentes à ce jour pour y procéder."*

Si les politiques avaient pointé du doigt lors des débats parlementaires certaines dérives au sein des organismes de formation, le président du Sycfi encourage à davantage de prudence. *"Il ne faut pas faire de cas très particuliers des généralités. La grande majorité des formations sont menées très sérieusement et reposent sur une charte déontologique claire..."*

■ **C. C.**

1. *L'Inffo* n° 851, p. 4.
2. *L'Inffo* n° 753, p. 13.

www.sycfi.org

# La qualité : un critère de sélection des organismes de formation

**La nouvelle loi** sur la formation professionnelle place la qualité au cœur du système, et les quelque 50 000 organismes de formation sont tous concernés. Selon François Galinou, directeur associé chez Pedagogic Agency[1], ils devront à terme se doter d'outils de "création de valeur" (performance, etc.) aussi bien pour leurs clients (commanditaires, financeurs, apprenants) que pour eux-mêmes.

## "Nous avons des problèmes de normes"

Selon leur stratégie, plusieurs choix s'offrent à eux. Ils peuvent choisir d'entreprendre une démarche de certification (Iso 29990), *"afin de se faire identifier, identifier leur expertise et se faire reconnaître"*. Spécialement réservée aux organismes de formation et compatible avec la norme Iso 9001, cette certification a l'avantage d'être *"reconnue à l'international"*.

En effet, expliquait François Galinou lors d'une matinée organisée début avril par Val Informatique[2], *"en France, il y a un consensus sur l'importance de la formation en tant que moteur de notre économie. La formation professionnelle est une activité économique qui devrait s'exporter, au même titre que nos services, qui constituent 80 % de notre PIB. Nous n'y arrivons pas parce que nous avons des problèmes de normes. À l'international, les organismes de formation avec certification sont préférés"*.

## Des normes, une "qualification"

Au plan national, il existe un ensemble de normes délivrées par Afnor Certification (NF Services Formation). Mais l'organisme peut aussi choisir d'être qualifié "ISQ OPQF", la démarche de qualification menée sous l'égide de la Fédération de la formation professionnelle (FFP) et du ministère du Travail.

Selon François Galinou, *"cette qualification permet d'identifier les « véritables » organismes de formation. C'est une bonne façon d'appartenir à la grande famille des prestataires privés français"*. Actuellement, quelque 900 organismes de formation privés bénéficient de cette qualification restreinte.

## La certification des formateurs

Une autre démarche qualité peut concerner la certification des formateurs eux-mêmes, *"forces vives de l'organisme de formation"*. Réalisée par l'Institut de certification des professionnels de la formation et de la prestation de service intellectuel (ICPF & PSI) – que François Galinou préside[3] –, celle-ci présente *"plusieurs avantages : être sûr de la qualité de son intervenant a priori, mener une démarche qualité qui implique et mobilise tous les formateurs, mettre en œuvre un système d'identification et de maintenance des compétences et de la motivation – et être en conformité avec la loi"*.

## Comparer avant de commencer

François Galinou conseille de *"bien comparer les démarches avant de choisir"*. Car s'engager dans une démarche qualité n'est pas un acte anodin... *"Il est important de savoir et de faire savoir ce que représente une certification. La valeur de la démarche et du certificat dépend de ce que vous allez en faire"*, a-t-il rappelé aux managers auxquels revient la décision.

*"Avec la nouvelle loi, les financeurs vont privilégier beaucoup plus les organismes justifiant d'engagements qualité. La qualité est devenue un élément important pour se démarquer. Il y aura un peu moins de phénomène d'aubaine pour les prestataires de formation"*, a indiqué Alain Rabary, PDG de Val Informatique.

Qui a présenté aux responsables d'organismes de formation "Ammon.Erp.Formation", une solution permettant d'*"anticiper les évolutions du marché de la formation"* : dématérialisation des documents, gestion des plannings des actions, relations clients, conventions, bilan pédagogique et financier, etc.

■ **K. B.**

1. Un organisme qui accompagne des organismes de formation dans les démarches qualité Iso 9001, 29990 et ICPF & PSI. www.pedagogic.fr
2. Éditeur de solutions de gestion pour les acteurs de la formation professionnelle www.valinformatique.fr
3. Il est également membre de la commission française Afnor "Formation professionnelle" et de la délégation française à l'Iso TC 232 - Services de formation depuis 2006. Et co-auteur de l'Iso 29990, 29991 et de la X50 -769.

### LES NORMES NF SERVICES FORMATION

Parmi les normes délivrées par Afnor Certification :

- "**NF X 50-750** - Terminologie" (en cours de refonte) ;
- "**NF X50-760** - Organismes de formation, informations relatives à l'offre", ;
- "**NF X 50-761** - Organismes de formation, service et prestation de service" ;
- "**NF X50-768** - Évaluation" ;
- "**NF X 50-769** - Processus de réalisation d'une action de formation".

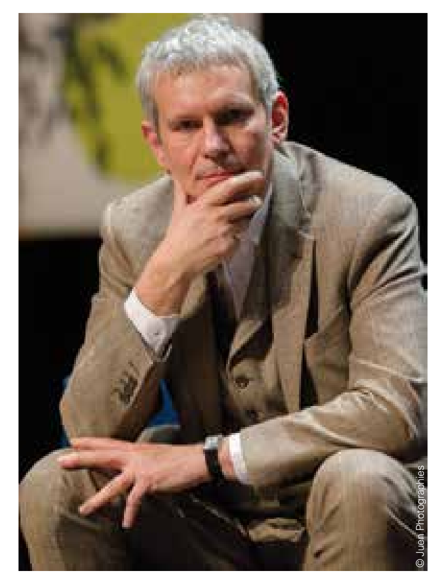
### FORMATIONS À DISTANCE POUR L'AFRIQUE

Le programme "100 000 professeurs pour l'Afrique"[1] entend s'appuyer sur la formation à distance. L'objectif : *"Lancer des actions de formation des enseignants à l'échelle du continent africain, afin d'améliorer la qualité de l'enseignement du français et de l'enseignement en français."* Public cible : les "enseignants en formation dans les instituts de formation des maîtres ou les universités africaines". Moyens : 3,95 millions d'euros sur trois ans. Pourquoi l'Afrique ? Parce que 80 % des 700 millions de locuteurs francophones en seront issus à l'horizon 2050, projette le ministère des Affaires étrangères. Afin de soutenir la présence francophone dans le monde virtuel, ont également été créés Ifprofs, réseau social de l'éducation en français et Afripedia, encyclopédie en ligne née d'un partenariat entre l'Agence universitaire de la francophonie[2], l'Institut français et Wikimédia France, avec le soutien de la Fondation Orange[3].

1. Lancé à l'occasion de la 16e Journée internationale de la francophonie (à Paris, le 20 mars dernier).
2. www.auf.org
3. www.fondationorange.com

# Comment privilégier "les meilleures offres au meilleur coût" ?

"Enjeux et défis du secteur de la formation." Tel était le titre d'une table ronde au cours de laquelle Jean-Pierre Delfino, directeur général d'Unifaf (l'Opca de la branche sanitaire et sociale privée à but non lucratif), a exposé sa politique en matière d'achat de formation : *"Ce qui est important, c'est de comprendre que notre pratique d'achat de formation est différenciée selon les publics. N'oublions pas qu'une partie de notre secteur est réglementée. Pour accéder à certains métiers, il faut un diplôme. En l'occurrence, l'offre est structurante de la demande, nous sommes financeurs de formations."* Et de prendre du financement de formations d'aides-soignantes souhaitant devenir infirmières : des formations longues, d'un coût de 100 000 à 150 000 euros.




Jean-Pierre Delfino, directeur général d'Unifaf

### Cahier des charges

Le directeur général d'Unifaf a enchaîné sur sa philosophie en matière de qualité de formation. *"Pour acheter, la réglementation actuelle limite la capacité à apprécier la qualité de la formation. Nous procédons de façon classique. À savoir que nous construisons un cahier des charges, puis lançons un appel d'offres, en optant systématiquement pour le mieux disant, et non le moins disant"*, a-t-il assuré. Autrement dit, *"la meilleure offre au meilleur coût"*.

Jean-Pierre Delfino s'est réjoui qu'à travers l'Ani, les partenaires sociaux aient souhaité donner la main aux branches, sur cette question de la qualité. De quoi élucider certains mystères, sur les prix des formations ? *"Il nous arrive d'acheter des prestations comparables d'une région à l'autre et de ne pas comprendre pourquoi leurs prix varient parfois de manière substantielle,"* a en effet confié le directeur général d'Unifaf. *Les Opca sont les garants de la qualité de la formation. Le projet de loi ouvre à cet égard de belles perspectives."* Et de proposer une piste d'action, doublée d'un slogan. *"Arriver à faire mieux avec moins, c'est un de nos axes de travail, dans le cadre d'une politique de rapprochement avec l'offre de formation !"*

■ **D. G.**



# Vers la "déstagification" de la formation ?


© Juen Photographies

Quelles ingénieries de formation d'ici à 2024 ? La question pouvait sembler incongrue, à l'heure[1] où à l'Assemblée, les amendements au projet de loi s'accumulaient, sans que nul ne puisse savoir encore quelle sera la teneur exacte du texte législatif final. Dans le cadre d'une Université dont le thème était précisément la valeur de la formation, elle n'en restait pas moins pertinente.

### La fin des formations "de confort"

Sur un plan technologique, la formation 2024 a toutes les chances de faire la part belle à la digitalisation et aux possibilités techniques offertes par la réalité augmentée (lunettes Google), la "gamification" (*serious games* de nouvelles générations), les classes virtuelles, mais aussi aux cours en lignes ; qu'ils soient "massifs" ("Mooc"), restreints ("Spoc", pour *"small private open courses"*[2]) ou conçus spécifiquement selon les besoins d'une entreprise particulière ("Cooc", pour *"corporate open online courses"*[3]).

Mais au-delà de l'évolution technologique, c'est la pratique pédagogique elle-même qui pourrait se voir digitalisée. *"La crise et la fin du 0,9 % pourraient bien annoncer la fin des formations de confort"*, a prédit Marc Dennery, directeur associé du cabinet de conseil C-Campus. De fait, avec la réduction prévue des fonds mutualisés et un compte personnel axé sur la formation qualifiante, la tendance a toutes les chances d'être à l'investissement formation optimisé vers la compétitivité et l'employabilité au détriment d'apprentissages jugés plus accessoires, à l'image des "catalogues Dif" proposés par certains organismes. Même si le consultant n'a pas exclu que des "catalogues CPF" puissent être imaginés pour les remplacer...

### De la "déstagification"...

Cependant, ce sont les pratiques de formation elles-mêmes qui sont susceptibles de se voir impactées par l'addition des nouvelles technologies et des nouveaux usages que fera naître la réforme ; dépassant le cadre du stage formel tel qu'il existe pour évoluer vers des pratiques de *co-working* (apprentissage de groupe et partage des connaissances par les stagiaires eux-mêmes) et de développement des apprentissages informels au travers, par exemple, de groupes de progrès (*"social learning"*), d'ateliers de co-développement (*"peer-to-peer training"*) ou de co-coaching (accompagnement par les pairs au-delà de l'action de formation).

Un espoir, pour Jean-Claude Debruyne, responsable formation chez Fagor-Brandt et vice-président du Garf[4] : *"Peut-être, enfin, parviendrons-nous à destagifier la formation professionnelle."* Déjà, il a constaté que les actions de formation "multi-canal" enregistrent des taux de réussite supérieures aux désormais classiques séances d'apprentissage e-learning ou présentielles.

### Imputabilité et réduction des marges pour les organismes de formation

*Quid* alors de l'imputabilité et de ce type d'actions de formation, alors qu'aujourd'hui encore la prise en charge de la formation à distance reste difficile à faire valoir auprès des Opca, et que l'imputabilité en matière de FOAD dans le projet de loi actuellement devant le Parlement vient d'être renvoyée à des décrets ultérieurs ? *"C'est un problème pour les OF et leurs marges, en effet,* a admis Marc Dennery. *Les Opca fonctionnent comme des centrales d'achat et la fin de la contribution mutualisée obligatoire du plan de formation les incitera à plus d'économies encore, faisant d'eux les régulateurs du marché…"* Aux OF, donc, de se montrer créatifs en matière de contrôle et d'évaluation de l'apprentissage en ligne. Enfin, la réforme induit – par le biais du CPF, auquel Marc Dennery ne croit pas – davantage d'individualisation dans le choix des formations, *"alors que le Dif a révélé la faible appétence des salariés à ce niveau"*. Face à l'idée d'une prospective à dix ans, c'est encore le doute qui subsiste.

■ **B. d'A.**

1. Deuxième jour de l'UHFP, le 30 janvier.
2. Cours ouverts privés de petite taille.
3. Cours d'entreprise ouverts en ligne.
4. Groupement des acteurs et responsables de formation.

# LE PROJET DE DÉCRET QUALITÉ PRÉVOIT DE RENFORCER LE CONTRÔLE DES OPCA SUR LES ORGANISMES DE FORMATION



**1.** Respect par l'organisme de formation de la réglementation qui lui est applicable", "Capacité du prestataire à identifier des objectifs intelligibles et à adapter son offre au public formé", "Capacité de mettre en place un suivi pédagogique et d'évaluation différencié", "Cohérence des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mobilisés par le prestataire avec l'objectif de qualification ou de certification", "Accessibilité aux tiers des informations transparentes sur les activités du prestataire", "Qualité des titres, diplômes et certificats de qualification professionnelle des personnels en charge de la formation" et "Modalités de formation continue des personnels en charge de la réalisation des actions".

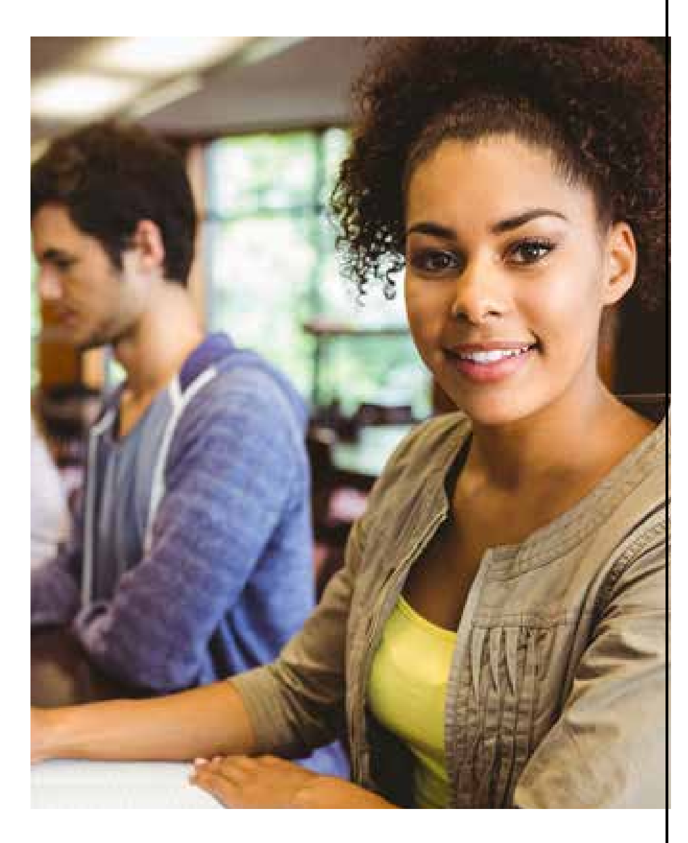
De projet de décret relatif à la qualité de la formation qu'examine actuellement le Conseil d'État prévoit, outre la liste des critères définissant une prestation de qualité, de renforcer le pouvoir des Opca en matière de sanction envers les organismes indélicats. Explication avec Stéphane Rémy, chef de la mission de contrôle à la DGEFP, à l'occasion des rencontres professionnelles des Chambres des formateurs-consultants indépendants (CSFC), le 20 mars dernier.

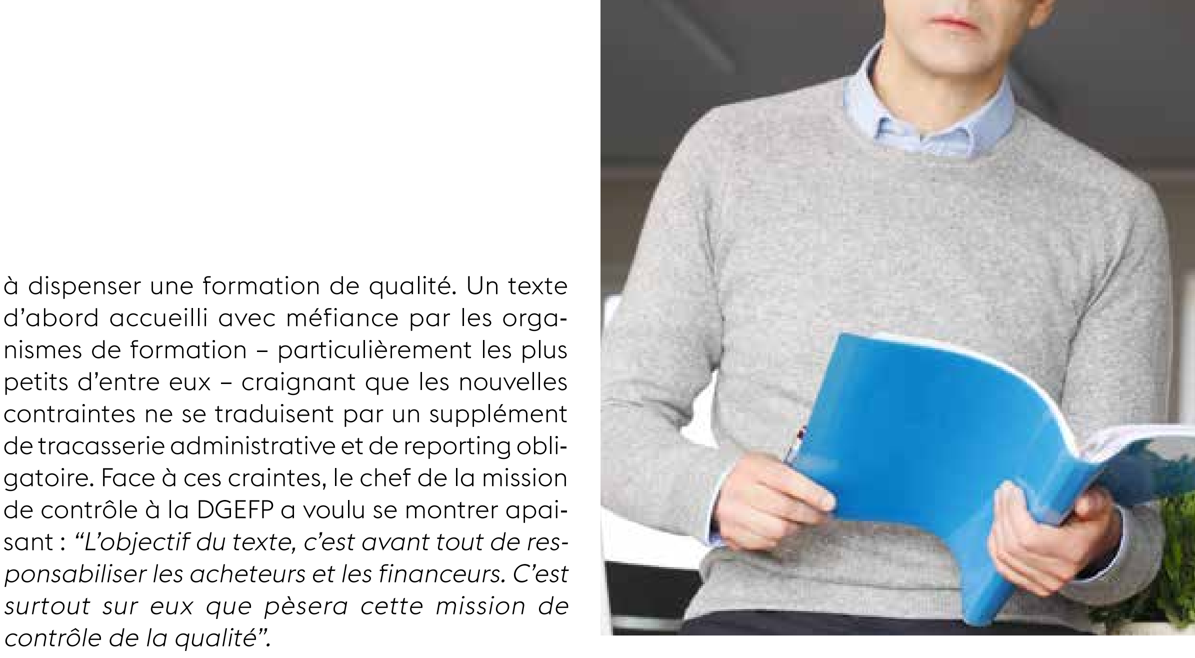
La qualité des formations, le sujet n'est pas un thème nouveau : en septembre 2000, déjà, Bernard Masingue, René Tijou et André Gauron remettaient à Nicole Péry, alors secrétaire d'État au Droit des femmes et à la Formation professionnelle du gouvernement Jospin, leur rapport La professionnalisation de l'offre de formation et des relations entre les utilisateurs et les organismes.

Il aura finalement fallu attendre la négociation de l'accord national interprofessionnel de 2013 sur la formation, puis sa transcription dans la loi du 5 mars 2014 pour que le sujet de la qualité de l'offre revienne d'actualité. Lors du débat parlementaire, la sénatrice UDI Chantal Jouanno avait même été jusqu'à proposer un amendement (rejeté) visant à la labellisation obligatoire préalable de tout organisme intervenant sur le champ de la formation continue et bénéficiant de fonds publics. *"Pour la première fois, le législateur s'est emparé du sujet et a transcrit la notion de qualité dans la loi"*, a observé Stéphane Rémy.

## Responsabiliser les financeurs

Sans aller jusqu'à cette extrémité, le projet de texte soumis à l'examen du Conseil d'État fixe les sept critères [1] dont devront tenir compte les financeurs de la formation (Opca et Opacif, Pôle emploi, conseils régionaux, État et Agefiph) afin de s'assurer, selon les termes de la loi du 5 mars 2014, de la capacité des prestataires de formation





à dispenser une formation de qualité. Un texte d'abord accueilli avec méfiance par les organismes de formation – particulièrement les plus petits d'entre eux – craignant que les nouvelles contraintes ne se traduisent par un supplément de tracasserie administrative et de reporting obligatoire. Face à ces craintes, le chef de la mission de contrôle à la DGEFP a voulu se montrer apaisant : *"L'objectif du texte, c'est avant tout de responsabiliser les acheteurs et les financeurs. C'est surtout sur eux que pèsera cette mission de contrôle de la qualité".*



**2.** Le règlement direct de l'Opca au prestataire de formation sans passer par l'intermédiaire de l'entreprise-cliente.

En décembre dernier, justement, les Chambres syndicales des formateurs-consultants avaient fait part à la DGEFP de leurs inquiétudes quant au risque de voir le projet de décret se transformer en une liste restrictive de labellisations et de normes-qualité dont ils se verraient exclus, avant de se voir rassurés (voir *L'Inffo* n° 870). *"La réglementation, oui ; l'étranglement, non",* résumait une formatrice freelance.

## Des outils contractuels et réglementaires pour muscler le pouvoir de contrôle des Opca

Toutefois, le texte prévoit un renforcement de l'arsenal des Opca pour assurer leurs nouvelles missions. Dans son écriture actuelle, le projet de décret doterait les organismes paritaires d'outils contractuels et réglementaires pour muscler leurs actions face à des prestataires de formation n'assurant pas les conditions de qualité prévues. Un arsenal qui pourrait se traduire par un futur article R. 6316-8 du Code du Travail décrivant les possibilités, pour les Opca, de cesser la prise en charge d'une action de formation, voire, dans le cas de subrogation [2], de stopper les paiements à un organisme dont la prestation révélerait des anomalies par rapport au cahier des charges initial. À quoi pourrait s'ajouter la possibilité de visites sur sites plus fréquentes, de réouvertures de dossiers de prises en charge ou de signalements des indélicats aux sections régionales de contrôle des Direccte.

Des préconisations déjà contenues dans le récent rapport de l'Inspection générale des affaires sociales (Igas) mais qui pourraient devenir réalité si le Conseil d'État donne son aval au projet de décret qui lui a été soumis. *"Ce qui sera demandé aux Opca, c'est de professionnaliser leurs équipes là-dessus et de se doter de moyens pour assurer un vrai suivi de la qualité des prestations qu'ils financent par la voie contractuelle",* a expliqué Stéphane Rémy, *"c'est ça le message que la DGEFP veut leur faire passer".*

# L'OPCA DES BANQUES ET ASSURANCES SE DOTE D'UNE CHARTE DE QUALITÉ POUR LES ORGANISMES DE FORMATION

Anticipant le décret qualité, actuellement examiné par le Conseil d'État qui prévoit de renforcer le pouvoir des Opca en matière de contrôle de la qualité des prestations délivrées par les organismes de formation qui sollicitent leurs financements, Opcabaia [1] a révélé le 13 mars sur son site Internet une charte Qualité, qui grave dans le marbre ses règles en la matière.

La loi du 5 mars 2014 portant réforme de la formation professionnelle reconnaît en effet aux Opca une mission de développement de la qualité de l'offre de formation. Il leur appartient de s'assurer que les prestataires de formation qu'ils financent remplissent des conditions de qualité.



**1.** L'Opca des banques, sociétés et mutuelles d'assurance, des agents généraux d'assurance et des sociétés d'assistance.

La charte d'Opcabaia précise ainsi les engagements qu'ils doivent prendre : ils s'engagent à fournir les informations nécessaires à l'identification de leur activité et de toute modification de celle-ci. Ils informent Opcabaia d'éventuelles certifications qualité obtenues et devront *« en permanence s'assurer de l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des bénéficiaires de sa prestation »*. Les organismes devront également mettre en place des modalités d'évaluation des formations dispensées.

Rappelant que *« la mission de l'Opca consiste à vérifier que les formations se sont déroulées dans les conditions prévues à l'acceptation du dossier et dans le respect de la loi et des conventions »*, Opcabaia prévoit des mesures de sanction, allant d'une demande de remboursement des financements accordés à l'information des autorités administratives en cas de non-respect de la réglementation.

*« Cette charte est une première pierre à l'édifice, souligne Marc Picquette, directeur général d'Opcabaia. Nous allons informer les organismes qui nous demandent un financement et nous signerons des conventions avec les OF de branche. Plus largement, nous réfléchissons à une offre de services pour développer les actions pédagogiques sur l'achat de formation dans les TPE. La réflexion sur ce thème très important débute, et nous avons choisi d'y aller de façon pragmatique, pédagogique et par étapes. »*

# DÉCRET QUALITÉ : L'IGAS PRÉCONISE NOTAMMENT LA MISE À JOUR RÉGULIÈRE DES COMPÉTENCES DES FORMATEURS

Mettre à jour régulièrement les compétences des formateurs, mettre en œuvre les positionnements préalables à l'ajustement des formations au profil des apprenants ; publier les résultats aux examens et ceux de l'accès à l'emploi des formations… Telles sont les premières préconisations indiquées par Philippe Dole, inspecteur général des affaires sociales, dans sa présentation des « Principaux constats et préconisations concernant le développement de la qualité et l'impact du CPF sur l'offre de formation » au bureau du Conseil national de l'emploi, de la formation et l'orientation professionnelles (Cnefop) du mardi 2 décembre. Des éléments devant aider à la rédaction du décret portant sur la qualité de la formation (devant être publié avant le 6 janvier prochain).

## De plus en plus d'évaluation et de contrôle

Dans son observation des pratiques, il constate que les cahiers des charges sont « précis », reprenant des *« items techniques, organisationnels et pédagogiques »* et note une pratique croissante du contrôle et de l'évaluation. Toutefois, il relève que les organismes de formation ne sont pas systématiquement encouragés à briguer une certification, un aspect dont les marchés publics *« ne tiennent aucun compte »*. L'inspecteur de l'Igas appelle à consolider les mécanismes d'achat individuel, pratiqués par les régions et Pôle Emploi et note les initiatives de groupement de commandes portées par les Régions, Pôle emploi et les OPCA, *« qui permettent de répondre plus aisément aux besoins identifiés »*.

## Absence de vision partagée et manque de dialogue entre financeurs

Toutefois, il constate des prix « erratiques » selon le financeur, en cause : l'absence de vision partagée, la décomposition des coûts et une segmentation *« peu propices aux petits organismes de formation »*. De manière générale il note un manque de dialogue entre financeurs après les observations tirées des évaluations, des modalités de gestion ou du contrôle de conformité et constate que les suivis de gestion et les restitutions diffèrent selon chaque commanditaire. Enfin, il pointe *« des difficultés structurelles à organiser des modes de certification souples et adaptés à la diversité des objectifs de formation, qui fragilisent la mise en oeuvre de la réforme »*.

L'inspection recommande de séparer les activités de formation réalisées par les organismes de formation, de celles afférentes aux certifications réalisées par les organismes valideurs ; de soutenir une démarche convergente des référentiels de certification de la qualité, et d'accompagner la professionnalisation des acteurs de ce secteur économique et enfin de partager les résultats des contrôles et évaluations entre financeurs.

## Explorer de nouveaux modes de reconnaissance des compétences

Au titre des aménagements juridiques, elle préconise de supprimer la limite de validité fixée à 5 ans pour les validations partielles constitutives d'une qualification ; de supprimer l'obligation d'examen en cas de cumul de la totalité des certificats de compétences professionnelles (CCP) constitutifs d'un titre professionnel ; d'organiser plusieurs sessions d'examen dans l'année ; de développer les validations partielles pour les certifications qui n'en ont pas ; de faciliter l'usage de la VAE (pour un accès plus facile à la qualification) et explorer de nouveaux modes de reconnaissance et de validation.

# VERS UN LABEL QUALITÉ POUR LE FONDS PARITAIRE DE SÉCURISATION DES PARCOURS PROFESSIONNELS

La présidence du Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP) reste au Medef pour les dix-huit mois à venir, puisque Pierre Possémé, élu le 8 janvier à sa tête, succède à Éric Dumartin. À son agenda : le compte personnel de formation, le conseil en évolution professionnelle, la mise en place d'un système d'information commun pour tous les Fongecif, ou encore la recherche d'un label qualité. Rencontre.

***Actualité de la formation.fr* - À peine élu et déjà un agenda chargé…**

*Pierre Possémé* **-** Des tâches importantes attendent le FPSPP. Le compte personnel de formation a démarré depuis début janvier, le conseil en évolution professionnelle également. Deux nouveaux dispositifs qui vont modifier les missions des Opca et des Fongecif. Sans compter, à un horizon plus lointain, la réforme territoriale qui va diminuer le nombre de Régions, ce qui aura un impact sur le nombre et l'organisation des Fongecif. Ce n'est pas pour tout de suite, mais c'est une question qui se posera sous cette présidence.

**Concernant les Fongecif, justement, l'un des dossiers à l'agenda du FPSPP est celui de la mise en place d'un système commun d'information pour l'ensemble du réseau…**

***P. P.* -** C'est un dossier que j'ai commencé à suivre de près lorsque j'étais le coordinateur de la commission Cif du Fonds paritaire. En avril dernier, trois Fongecif (Alsace, Bretagne, Île-de-France) se sont associés dans un groupement d'intérêt économique (GIE) pour développer un système d'information commun. Les partenaires sociaux viennent de décider que ce serait ce système qui serait déployé auprès de l'ensemble des Fongecif. Évidemment, l'harmonisation des bases de données ou des bibliothèques va demander du travail et du temps, mais la décision politique est prise. Les trois Fongecif engagés dans le GIE disposent d'un an et demi pour accorder leurs systèmes d'information et les autres viendront d'y adjoindre au fur et à mesure. Au total, l'ensemble du réseau devrait se voir doté d'un système commun dans quatre ou cinq ans.

**Les partenaires sociaux et l'État discutent en ce moment les détails de l'annexe financière du Fonds paritaire pour l'année. Pouvez-vous nous en donner les orientations ?**

***P. P.* -** Pour l'instant, nous connaissons les grandes lignes de cette annexe, mais les orientations exactes et définitives n'ont pas encore été finalisées. Il faudra attendre encore un peu. Quoi qu'il en soit, l'orientation des budgets dépendra des décisions du Comité paritaire national de l'emploi et de formation professionnelle (Copanef) et de l'État. C'est évidemment le FPSPP qui lance les appels à projets, mais en fonction des orientations décidées par le Copanef.

**Ce n'est pas l'avis de la CGT qui souhaite établir une nette distinction entre l'avis des partenaires sociaux en tant qu'organisations et l'avis du Copanef en tant qu'instance…**

***P. P.* -** Chacun défend ses conceptions en fonction de ses propres critères et la CGT a toujours été un partenaire de qualité. Il est nécessaire qu'il y ait débat en amont de toute prise de décision, mais une fois que celle-ci a été prise, il faut la respecter.

Chef d'entreprise du secteur du bâtiment en retraite, Pierre Possémé, 62 ans, a été le PDG de La Financière - Le bâtiment associé, Entreprise François et SN STPE, et a présidé plusieurs instances liées au financement de la formation (GFC-BTP, Opca Bat) ainsi que le Medef Champagne-Ardenne, jusqu'en 2013. Administrateur du FPSPP, il siégeait à son bureau jusqu'à son élection à la présidence, le 8 janvier.

**Il a été convenu que cette présidence confiée au Medef s'achève dans dix-huit mois avant de revenir à la partie syndicale. Cependant, craignez-vous que la réforme de la représentativité patronale, qui devrait voir le jour en 2017, ne suscite des frictions chez les représentants des employeurs ?**

***P. P.* -** Pour l'instant, nous ne sommes pas encore en 2017 et notre agenda pour 2015-2016 est très chargé. Le rôle du FPSPP, durant cette période, sera d'accompagner la réforme et, en tant que président de l'instance, je veillerai à ce que cette mission soit suivie. Ceci étant, au niveau du FPSPP, les relations du Medef avec la CGPME sont très bonnes, d'autant qu'à titre personnel, je viens du bâtiment, une fédération qui a toujours eu un pied chez l'un, un pied chez l'autre, même si la présidence que j'exerce est placée sous le mandat du Medef. Toutefois, aujourd'hui, les réunions du Fonds paritaire se tiennent dans le respect mutuel et la convivialité.

**Vous avez occupé durant deux ans la présidence du GFC-BTP [1], puis celle d'Opca Bat durant sept ans, alors que Dominique Schott, le vice-président FO du Fonds, est, lui, l'ancien président d'Opcalia. Un exécutif issu du monde des Opca, est-ce une bonne chose pour le FPSPP ?**

***P. P.* -** Il est clair que ce parcours nous donne à tous deux une bonne connaissance du terrain et du fonctionnement des acteurs de la formation. J'ajoute que je suis moi-même un ancien Compagnon du Devoir et qu'à ce titre, je suis un pur produit de l'apprentissage et de la formation continue. Je sais que ce que le FPSPP peut apporter à nos concitoyens en termes de promotion sociale, de changement de carrière ou de reconversion. Mais la formation n'est pas non plus une fin en soi : je persiste à penser que ce qui crée l'emploi, c'est avant tout l'économie.

**Quel premier chantier pour Philippe Dole, dont le recrutement au poste de directeur a été validé le 8 janvier dernier ?**

***P .P.* -** Le Fonds paritaire doit s'inscrire dans la recherche d'une démarche de qualité. Ce sera le premier dossier que je confierai à Philippe Dole dès sa prise de fonction le 2 février prochain. Nous allons enclencher les démarches avec l'Afnor pour entrer dans un processus Iso qui débouchera sur un label qualité pour le FPSPP. C'est extrêmement important et d'autant plus rassurant pour les services de l'État de savoir que nous disposerons d'outils pour travailler avec eux dans la clarté, dans la transparence et avec le souci de la bonne gestion.

**Et dans l'immédiat ? Quel est le calendrier de la nouvelle équipe dirigeante ?**

***P. P.* -** Le FPSPP vient de se doter d'une nouvelle équipe dirigeante et d'un nouveau bureau. Nous nous sommes donné un trimestre pour être parfaitement opérationnels. Il est d'ailleurs prévu que le bureau du FPSPP se rencontre plus régulièrement qu'il ne le faisait auparavant. Dans l'immédiat, je dois rencontrer cette semaine le président du Copanef pour une première prise de contact.



**1.** Depuis le 1er janvier 2012, Constructys - Opca de la construction a pris le relais du Faf-Sab et du groupe "Opca Bâtiment - Opca Travaux publics - GFC-BTP - Aref-BTP".

# LES FORMATEURS INDÉPENDANTS RELATIVEMENT CONFIANTS QUANT AU FUTUR DÉCRET QUALITÉ

En décembre, les formateurs-consultants indépendants avaient fait connaître leurs inquiétudes face au projet de décret relatif à la qualité de la formation. Rassurés sur son contenu après une rencontre avec la DGEFP, ils l'attendent désormais plus sereinement même si son écriture définitive n'est pas encore totalement finalisée.

Examiné, puis finalement retoqué le 16 décembre dernier par le Conseil national de l'emploi, la formation et l'orientation professionnelles, le projet de décret relatif à la qualité des organismes de formation devrait se voir réexaminer la semaine prochaine - le 14 ou le 15 janvier - à l'occasion d'une réunion spécifique. Dans sa rédaction originelle, le texte recensait les sept critères [1] permettant aux financeurs de s'assurer qu'un prestataire répond aux exigences de qualité souhaitée.

## Conserver le label qualité des indépendants

À l'époque, l'idée d'un décret fixant de nouvelles modalités de contrôle de la qualité des prestations des organismes de formation avait suscité quelques inquiétudes, notamment chez les formateurs indépendants dont l'un des syndicats, la CSFC (Chambre syndicale des formateurs consultants), avait rencontré la DGEFP quatre jours avant le premier passage du texte devant le Cnefop afin de faire remonter les craintes des freelances. Des inquiétudes au nombre desquelles la crainte de voir le projet de décret établir une liste restrictive des différentes labellisations et normes qualité relatives aux organismes de formation qui exclurait la norme ICPF & PSI, la seule accessible à un formateur individuel. *« Au terme de cet entretien, nous avons pu constater que le texte ne prévoyait pas de mentionner une liste précise de normes, de labels ou de certifications, mais au contraire, précisait qu'en termes de démarche qualité, tout était possible »,* indique Michel Fahri, président de la CSFC.

## Clarifier les pouvoirs des Opca

Autre crainte des freelances : voir le pouvoir des Opca renforcé sur le contrôle de la qualité, au point de faire de ces derniers les régulateurs du marché de la formation et céder à la tentation de privilégier ainsi les « grands » OF au détriment des « petits », au premier rang desquels les indépendants. *« La DGEFP s'est montrée très attentive à ce que la loi du 5 mars 2014 ne soit pas utilisée à l'encontre des indépendants et TPE du secteur, mais constitue pour eux un élément positif de clarification et de promotion de la qualité en formation ; toutes choses pour lesquelles la CSFC a réaffirmé son attachement et la conformité avec sa propre charte déontologique de qualité »,* souligne le syndicat. Et d'espérer que les prochaines conventions d'objectifs et de moyens (COM) signées entre l'État et les Opca inciteront ces derniers à se tourner davantage vers les réseaux d'indépendants dans leur mission d'accompagnement des TPE et PME.

## Le risque d'une réécriture de dernière minute

Si les formateurs indépendants s'avouent donc confiants dans le futur décret que le Cnefop devrait examiner, et peut-être valider, la semaine prochaine, ils n'excluent cependant pas le risque d'un rewriting de dernière minute qui remettrait en cause les acquis de la première mouture du texte. *« Le plus gros risque serait une réécriture du projet de décret d'une façon qui ferait des Opca les contrôleurs de la qualité de la formation »,* avoue Michel Fahri, *« mais j'y crois peu. Toutes les réformes entérinées depuis 2005 vont plutôt dans le sens d'une transformation des Opca en conseillers et accompagnateurs de la formation. J'ai du mal à imaginer qu'un nouveau texte fasse machine arrière. »*



**1.** La capacité du prestataire à identifier des objectifs intelligibles et à adapter son offre au public formé ;
- la capacité de mettre en place un suivi pédagogique et d'évaluation différencié ;
- la cohérence des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mobilisés par le prestataire avec l'objectif de qualification ou de certification ;
- l'accessibilité aux tiers des informations transparentes sur les activités du prestataire ;
- la qualité des titres, diplômes et certificats de qualification professionnelle des personnels en charge de la formation et
- les modalités de formation continue des personnels en charge de la réalisation des actions.

# PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR DÉCERNE SES ATTESTATIONS "QUALITÉ RESEAU" À 29 ORGANISMES ENGAGÉS DANS L'OFFRE DE FORMATION

Objet de l'un des derniers décrets d'application de la loi du 5 mars 2014, au centre des préoccupations des organismes de formation, la question de la qualité en formation mobilise depuis longtemps. Exemple avec l'initiative de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, qui vient de décerner ses premières attestations « Démarche Qualité RESEAU ».

L'objectif est d'attester que des organismes relevant de l'apprentissage, de la formation continue dans l'enseignement supérieur, de la formation des demandeurs d'emploi, des formations culturelles et du secteur social, de la formation initiale différée ou des Espaces territoriaux d'accès à la qualification et des Espaces territoriaux d'accès aux premiers savoirs, atteignent les objectifs d'un référentiel rénové. Celui-ci vise la qualité du service rendu aux apprenants, le management et la maîtrise de la qualité et répond aux exigences de la responsabilité sociale et environnementale.

Vice-présidente régionale déléguée à la formation professionnelle et à l'apprentissage, Pascale Gérard l'a rappelé dans son discours prononcé à l'occasion de la cérémonie (Marseille, 1er décembre 2014), l'intérêt de la Région pour la qualité de l'offre de formation a déjà une longue histoire, initiée en 1998 avec le président Vauzelle. Traduit concrètement dès l'an 2000 dans le cadre du contrat de plan avec une *« démarche qualité conjointe accessible à tous les organismes de formation »*, l'engagement du Conseil régional n'a depuis selon elle jamais faibli. D'abord en 2006, *« malgré le désengagement de l'État »*, précise-t-elle, *« autour d'un cahier des charges propres à nos exigence partagées, tout en élargissant la démarche aux centres de formation d'apprentis »*. Puis en 2010, avec l'adoption de la «démarche qualité RESEAU» (Responsabilité sociétale et environnementale de l'apprenant usager), qui vient de récompenser 29 organismes. Et de souligner : *« à ce jour, 97 % des organismes du service public régional de formation sont engagés dans cette démarche et 63 % des centres de formation d'apprentis »*. Mais avant d'obtenir à leur tour leur attestation, ceux-ci devront satisfaire à un cahier des charges construit autour de trois axes majeurs : la qualité du service rendu aux apprenants, le management et la maîtrise de la qualité, la responsabilité sociale et environnementale de l'organisme de formation.

La vice-présidente insiste : *« C'est une démarche qualité exigeante, longue à obtenir et dont il faut franchir les étapes : diagnostic initial réalisé par des consultants indépendants entièrement financés par la Région, mise en place des actions définies dans le contrat de progrès, par l'organisme de formation, avec l'appui de la Région et du CARIF Espace compétences, puis, enfin, réalisation de l'audit final réalisé par un consultant indépendant financé par la Région. »* La version finale du décret d'application sur la qualité de la formation dira si une telle reconnaissance régionale est de nature à voir *« réputés satisfaits »* les critères énoncés par le législateur.

**+ D'INFOS**
**Le site de la Région PACA : www.regionpaca.fr**

# LE GROUPE DE TRAVAIL SUR LA QUALITÉ DE L'OFFRE DE FORMATION DE FRANCE STRATÉGIE REMETTRA SES PRÉCONISATIONS FIN 2015



Lancé par France stratégie [1] le 17 avril dernier, le groupe de travail sur la qualité de l'offre de formation se donne comme objectif d'aboutir à un état des lieux et à une classification des démarches qualité dans la formation. Il émettra un « court » rapport avec des préconisations concernant la réforme de la certification et la mise en place d'un système de labellisation des prestataires de formation en France pour améliorer le marché de la formation.

Cette première séance a laissé place à la concertation autour des constats issus de la revue de la littérature sur l'impact de la certification et de la labellisation et autour du diagnostic institutionnel sur la régulation du marché de la formation en France. Elle a aussi permis d'arrêter la méthode de travail et de s'entendre sur les termes, comme l'a précisé au Quotidien de la formation Quentin Delpech du département travail et emploi, pour qui ce groupe de travail permet de *« rassembler les intelligences et les expertises de chacun. »* Les participants se sont appuyés sur une *« mise de jeu » mise en ligne sur le site de France stratégie pour « plus de transparence ». « Le but n'est pas de se réunir pour discuter de rien, mais de donner de la matière »* explique-t-il. Ces documents sont appelés à être étoffés et enrichis au fur et à mesure des débats, et à être rendus publics.

Composé de personnes expertes, comme des membres de la Fédération de la formation professionnelle (FFP), de l'Office professionnel de qualification des organismes de formation, l'Agence française pour le développement de l'emploi et des compétences (Afdec), des représentants de l'Etat, dont la DGEFP, de Centre-Inffo, et de représentants des organisations patronales et syndicales, le groupe de travail a déjà arrêté des dates de réunion. La prochaine séance du 29 mai sera consacrée aux enseignements des expériences étrangères sur la régulation du marché des prestataires de la formation professionnelle. Elle accueillera un expert allemand qui présentera l'expérience germanique dans le cadre des lois Hartz [2] et le Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (Cedfop) celles de divers pays européens.

La troisième date arrêtée du 26 juin qui traitera de la coordination des acteurs dans la mise en œuvre de la certification et de la labellisation ne sera pas la dernière. Les participants n'excluent pas une séance en juillet et de toutes les façons envisagent la reprise des travaux à la rentrée, date à laquelle le rendu du rapport était initialement envisagé. Mais, de toute évidence, celui-ci le sera plutôt avant la fin de l'année selon Quentin Delpech.



**1.** Au service de l'exécutif, France Stratégie s'appuie sur des équipes d'analystes dans les questions économiques, sociales, d'emploi, de développement durable et de numérique. Il coordonne un réseau de huit organismes : le Conseil d'analyse économique (CAE), le Conseil d'orientation des retraites (COR), le Conseil d'orientation pour l'emploi (COE), le Haut Conseil de la famille (HCF), le Haut Conseil pour l'avenir de l'assurance maladie (HCAAM), le Haut Conseil du financement de la protection sociale (HCFi-PS), le Conseil national de l'industrie (CNI) et le Centre d'études prospectives et d'informations internationales (CEPII).

**2.** Peter Hartz, ex DRH de Volkswagen, salarié du syndicat de la métallurgie IG Metal, a inspiré les lois allemandes de réforme du marché du travail entre 2003 et 2005, dont celle de la flexibilité des horaires.

*Téléchargez le dossier documentaire sur*
**www.ressources-de-la-formation.fr**
rubrique « Dossiers documentaires et bibliographies »



DOSSIER DOCUMENTAIRE
spécial Matinée d'actualité

Mardi 30 juin 2015




# Décret qualité des actions de formation : prestataires, sachez répondre aux exigences des financeurs




www.ressources-de-la-formation.fr,




Toute la documentation sur l'orientation
et la formation tout au long de la vie

# le sommaire en bref

## Qualité de la formation : un enjeu majeur pour les prestataires

Le Conseil National identifie trois niveaux dans la chaîne de la qualité de la formation
Le Quotidien de la formation, 17 juin 2015

Les prestataires de formation doivent se préparer aux exigences de qualité de la réforme
Le Quotidien de la formation, 11 juin 2015

Formation professionnelle : cap sur la qualité – Point de vue des organismes de formation
Débat Formation, janvier – février 2015

■ ■ ■

## Garantir la qualité de la formation, un objectif fondamental pour les financeurs et acheteurs publics

**1. Pour les Opca/Opacif et le FPSPP**

L'enjeu du décret qualité, « faire en sorte que le référencement soit le moins disparate possible et que les Opca disposent de critères les plus proches possibles » (Joël Ruiz, Agefos PME)
Le Quotidien de la formation, 17 juin 2015

Projet de décret qualité : « La balle est dans le camp des financeurs » (Jean-Philippe Cépède)
Le Quotidien de la formation, 12 juin 2015

L'Opca des banques et assurances se dote d'une charte qualité pour les organismes de formation
Le Quotidien de la formation, 1er avril 2015

■ ■ ■

**2. Pour les Régions**

Aquitaine : note synthétique sur la charte qualité
Conseil Régional Aquitaine, 2012

Languedoc-Roussillon : développer une politique qualité
Débat Formation - Hors-série Régions, 2012

Provence-Alpes-Côte d'Azur décerne ses attestations « Qualité RESEAU » à 29 organismes engagés dans l'offre de formation
Le Quotidien de la formation, 9 décembre 2014

■ ■ ■

## Repères bibliographiques

**1. Qualité de la formation : références**
- 1.1 Rapports
- 1.2 Analyses et Thèses

**2. Un œil sur la qualité : revue de presse**

**3. Les outils de la qualité : les principaux référentiels**
- 3.1 Normes Afnor et ISO
- 3.2 Exemples de chartes de prestataires de formation

**4. Labellisation et certification des prestataires de formation**
- 4.1 Certification des consultants formateurs qui délivrent la formation
- 4.2 Certification des organismes de formation

**5. Agrément et référencement des prestataires de formation**
- 5.1 Enregistrement des organismes de formation pour le développement professionnel continu des professions de santé
- 5.2 Les démarches pilotées par les OPCA-OPACIF
- 5.3 Les démarches pilotées par les Régions et TOM

■ ■ ■



CENTRE INFFO VOUS PROPOSE
UNE JOURNÉE D'ACTUALITÉ

# CERTIFICATIONS DES PRESTATAIRES DE FORMATION :

## mode d'emploi et aide au choix

**Octobre,** Paris

INSCRIPTION ET RENSEIGNEMENT
SERVICE COMMERCIAL
Tél. : 01 55 93 91 82/83 • Fax : 01 55 93 17 28
contact.formation@centre-inffo.fr

Centre Inffo
4, avenue du Stade-de-France, 93218 Saint-Denis-La Plaine cedex
tél. : 01 55 93 91 91 • redaction.quotidien@centre-inffo.fr
www.centre-inffo.fr

